

Tacheles e.V., Rudolfstr. 125, 42285 Wuppertal

**Rudolfstr. 125  
42285 Wuppertal**

## Pressemitteilung

**Tel: Beratung 0202 - 31 84 41**

**Tel: Büro 0202 - 3 70 30 74**

**FAX: 0202 - 30 66 04**

**E-Mail: [jaeger@tacheles-sozialhilfe.de](mailto:jaeger@tacheles-sozialhilfe.de)**

**Internet: [www.tacheles-sozialhilfe.de](http://www.tacheles-sozialhilfe.de)**

**Geschäftsführender Vorstand:**

**Harald Thomé**

Wuppertal, den 23.09.2009

## Tacheles fühlt ARGE auf den Zahn

### Unabhängige „Kunden“zufriedenheitsumfrage in Wuppertal gestartet

Am 3. August hat der Erwerbslosen- und Sozialhilfeverein Tacheles eine erste Protestaktion vor der Zentrale der ARGE Wuppertal in der Bachstraße durchgeführt. Der Verein hat im Rahmen dieser Aktion die katastrophalen Missstände in den Wuppertaler ARGE-Geschäftsstellen kritisiert und öffentlich gemacht. Hauptkritikpunkte sind der beträchtliche Schwund bei eingereichten Unterlagen, die mangelhafte Erreichbarkeit der Behördenmitarbeiter/innen und eine nicht vertretbar lange Bearbeitungszeit bei Anträgen.

ARGE-Leiter Thomas Lenz hat auf die Kritik reagiert und Ergebnisse einer von der Bundesagentur für Arbeit durchgeführten telefonischen Kundenzufriedenheitsumfrage vorgestellt. Diese Untersuchung hätte zutage gebracht, dass lediglich 4 % der „Kunden“ – sprich: der Wuppertaler Arbeitslosengeld II-Bezieher/innen – mit der Arbeit seiner Behörde unzufrieden seien. Eine kurz darauf durchgeführte Internetbefragung der Wuppertaler Rundschau ergab dagegen eine Quote von 49 % Unzufriedenen.

Um belastbare Zahlen über die Zufriedenheit der Wuppertaler Erwerbslosen mit „ihrer“ ARGE zu erhalten, wird Tacheles e.V. nun eine eigene Umfrage durchführen. Dabei werden Umfrageteams Leistungsbezieher/innen in den Geschäftsstellen der ARGE befragen. Der Fragebogen wird auch an andere soziale Einrichtungen weitergegeben und kann über die Homepage des Vereins heruntergeladen werden.

Die mit einem zweiseitigen Bogen abgefragten Kriterien erfassen ein differenziertes Urteil über Problemfelder des Behördenalltags. Die Fragen betreffen unter anderem Wartezeiten, Erreichbarkeit der Mitarbeiter/innen, Qualität der

Beratung, Dauer der Antragsbearbeitung, Erfahrungen mit verloren gegangenen Unterlagen, Pünktlichkeit eingehender Leistungen, Umgangston und die allgemeine Zufriedenheit. Zudem wird nach den sieben Wuppertaler ARGE-Geschäftsstellen unterschieden, um eine auf einzelne Standorte eingegrenzte Fehleranalyse zu ermöglichen.

Das Umfrageteam von Tacheles hat sich zum Ziel gesetzt, mehrere hundert Arbeitslosengeld II-Bezieher/innen zu befragen, um die Repräsentativität der Befragung sicherzustellen. Eine statistische Auswertung und ein Untersuchungsbericht sollen einen unabhängigen und differenzierten Befund über die Bürgerfreundlichkeit und die Arbeit der ARGE-Geschäftsstellen ermöglichen.

Positiv wertete Tacheles, dass die ARGE-Wuppertal eine Forderung des Vereins von der ersten „Zahltag“-Protestaktion bereits teilweise umgesetzt hat. Die telefonische Erreichbarkeit der Mitarbeiter soll seit 1. September zwischen 8:00 und 10:00 Uhr gewährleistet sein. Da die öffentliche Auseinandersetzung mit den Missständen offenbar Früchte trägt, ist die nächste Protestaktion bereits angesetzt. Am 2. November wird der zweite „Zahltag“ in Wuppertal durchgeführt. Dann wird der Verein mit breiter Unterstützung vor der Geschäftsstelle 6 in der Winklerstraße Position beziehen.

*Für Rückfragen wenden Sie sich bitte telefonisch unter 0176 – 451 33 284 an Harald Thomé.*

Den Fragebogen finden Sie unter

<http://www.tacheles-sozialhilfe.de/aktuelles/2009/Kundenzufriedenheitsumfrage.pdf>

Für Hintergrundinformationen

<http://www.tacheles-sozialhilfe.de/aktuelles/2009/Kundenzufriedenheitsumfrage.aspx>